

## *Klantreacties, klachten en verbetervoorstellen*

### Inleiding

We gaan er van uit dat mensen die met de Culinaire Academie Nederland (CAN) te maken hebben en suggesties tot verbetering of een klacht hebben, zij dit zo snel als mogelijk aangeven aan medewerkers of directie. We staan altijd open voor en proberen zo snel mogelijk actie te ondernemen. Als dit voor degene met een suggestie of klacht, niet heeft geleid tot de juiste actie, kan diegene gebruikmaken van onze klantreactie, klachtenprocedure. Deze wordt hieronder beschreven.

### Doel

Het registreren van een klantreactie (klacht c.q. Verbetervoorstel) en de inhoudelijke afhandeling ervan, en het bewaken van het administratieve verloop.

Een goede afhandeling van klachten leidt tot een positieve uitstraling op de organisatie en tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

De klantreactie (klacht .c.q. verbetervoorstel) gaan over CAN activiteiten en kunnen afkomstig zijn van:

- Intern (collega's),
- leerlingen van CAN,
- leveranciers,
- zelfstandigen,
- burens,
- derden.

### **Inhoudelijke afhandeling**

Een klantreactie (klacht c.q. (intern) verbetervoorstel) wordt afgehandeld conform de klantreactie- en klachtregeling CAN. Hieronder een korte samenvatting van de regeling.

De Klantreactie/klacht wordt mondeling of schriftelijk gemeld bij een medewerker van het CAN. Deze medewerker wordt behandelaar en is verantwoordelijk voor correcte registratie en overdracht. De melding wordt geregistreerd op het formulier klantreactie. Op dit formulier worden direct de volgende gegevens ingevuld:

- Datum,
- Naam van de indiener van de klacht c.q.
- Verbeter voorstel en de naam van het bedrijf,
- Naam van de persoon die de melding in ontvangst neemt,
- Omschrijving van de klacht of verbetervoorstel.

De afhandeling, registratie en overdracht van de Klantreactie/klacht zal, te allen tijde, in vertrouwelijkheid worden behandeld.

Wanneer een signaal mondeling wordt ingediend herhaalt de behandelaar ter controle de Klantreactie/klacht zoals die omschreven is en geeft aan welke actie hij/zij eerst gaat ondernemen en wanneer er weer contact wordt opgenomen met de indiener van de melding. Dit contact zal in beginsel binnen een termijn van 10 werkdagen plaatsvinden.

Vervolgens wordt de soort Klantreactie/klacht en de persoon die de Klantreactie/klacht afhandelt bepaald en deze zullen worden geregistreerd op het formulier Klantreactie/klacht. Ook wordt de Klantreactie/klacht geregistreerd in het Klantreactie/klacht register door mevrouw D. van den Broek.

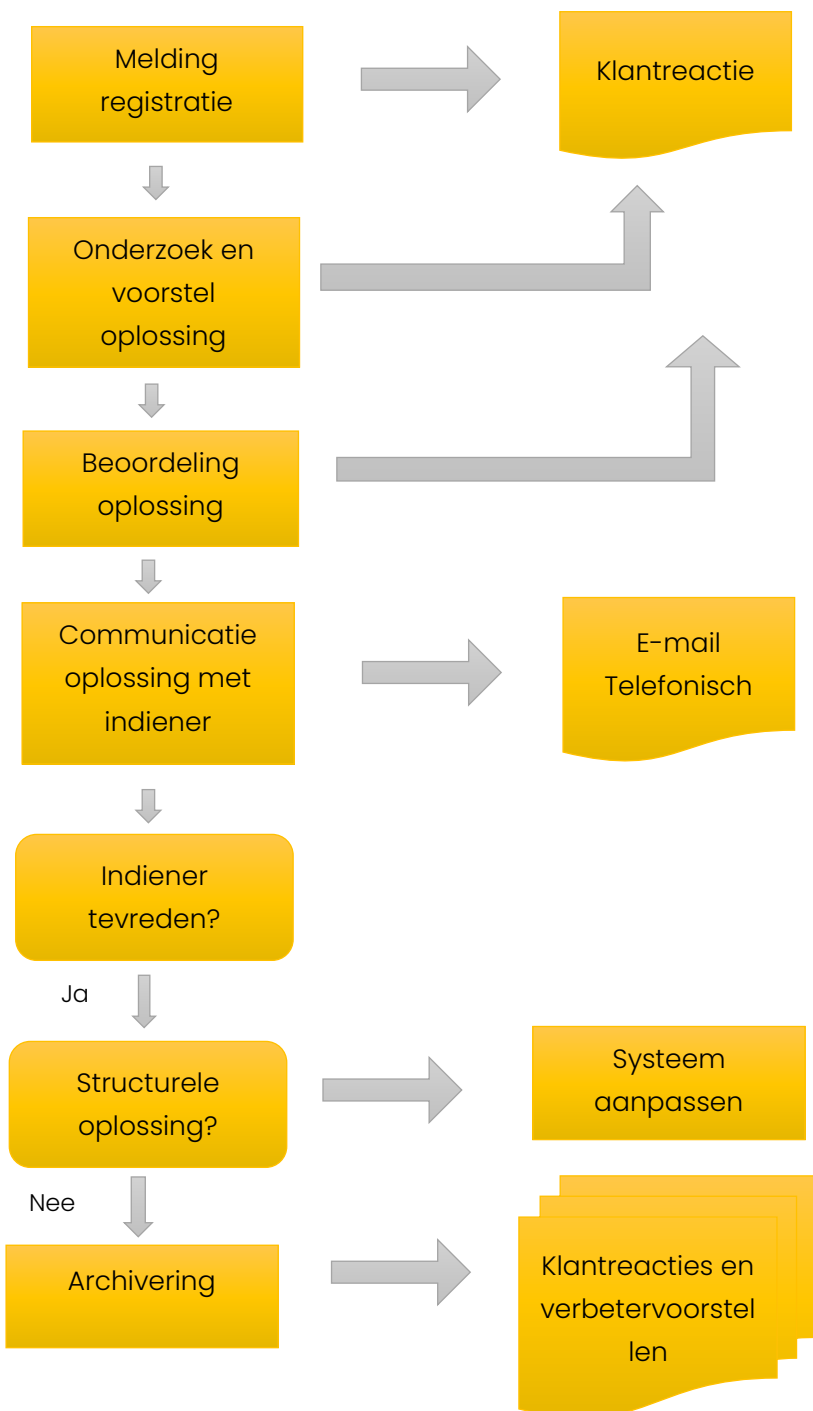
Wanneer de oorzaak bekend is en er een oplossing is gevonden, wordt dit opgeschreven op Klantreactie/klacht. Dit wordt besproken met D. van den Broek en bij goedkeuring uitgevoerd.

Door de behandelaar van de klantreactie wordt de oplossing schriftelijk gecommuniceerd richting de indiener van de klantreactie of bij een verbetervoorstel tijdens werkoverleg.

Een klantreactie zal uiterlijk binnen vier weken worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de indiener binnen deze vastgestelde termijn in kennis gesteld. Daarbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven (maximaal 4 weken). Wanneer de indiener tevreden is met de afhandeling wordt het formulier inclusief bijbehorende correspondentie opgeborgen in de map klantreacties & Verbetervoorstellen. Indien de indiener van de klantreactie niet tevreden is met de aangedragen oplossingen, meldt de indiener dit tijdig als (formele) schriftelijke klacht bij de directie van het CAN. De formele klacht zal worden behandeld door klachtcommissie voorgezeten door een onafhankelijke derde, mevrouw mr. M. de Waal conform de klantreactie- en klachtregeling CAN. Uitspraak van deze onafhankelijke derde, is bindend voor CAN. Eventuele consequenties worden door CAN binnen 30 dagen afgehandeld.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld en de wijze van afhandeling geregistreerd en gedurende een periode van 1 jaar worden bewaard.

Stroomdiagram: Klantreacties, klachten en verbetervoorstellen



<i>Formulier Klantreacties, afwijkingen en verbetervoorstellen</i>	
<i>Nummer</i>	<i>Behandelaar</i>
<i>Datum van indienen</i>	
<i>Naam indiener</i>	
<i>Omschrijving</i>	
<i>Acties/Maatregelen</i>	
<i>Te nemen door</i>	
<i>Gereed per</i>	
<i>Conclusies:</i>	
<i>Oplossingen:</i>	
<i>Datum terugkoppeling</i>	
<i>Afgehandeld d.d.:</i>	

Formulier kan worden ingeleverd bij mevrouw D. van den Broek, [info@culi-ac.nl](mailto:info@culi-ac.nl) en Mevrouw M. de Waal, [miekedewaal@outlook.com](mailto:miekedewaal@outlook.com)

## *Klantreactie- en klachtregeling CAN*

### **1. Begripsbepaling**

- 1.1. CAN: Culinaire Academie Nederland
- 1.2. Indiener: de indiener van een klantreactie (1.3) dan wel een klacht (1.4) aan het adres van het CAN. Melding of klachten kunnen afkomstig zijn van:
  - Intern (collega's);
  - Leerlingen van CAN;
  - Leveranciers;
  - Zelfstandigen;
  - Buren; en
  - Derden.
- 1.3. Klantreactie: een uiting van ongenoegen c.q. een verbetervoorstel aan het CAN over de wijze waarop het CAN haar activiteiten verricht, zich in een bepaalde situatie heeft gedragen, diensten heeft geleverd dan wel goederen heeft afgenomen.
- 1.4. Klacht: een formele schriftelijke uiting van ongenoegen over de activiteiten van het CAN. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (1.3) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

### **2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle activiteiten van het CAN.

### **3. Indienen van een klantreactie**

- 3.1. Een klantreactie wordt mondeling of schriftelijk gemeld bij een medewerker van het CAN.
- 3.2. De medewerker bij wie een klantreactie is ingediend, is verantwoordelijk voor correcte registratie en overdracht. De melding wordt geregistreerd op het formulier klantreactie. Op dit formulier worden direct de volgende gegevens ingevuld:
  - De datum;
  - De naam van de Indiener en, indien van toepassing, de naam van het bedrijf;
  - De naam van de persoon die de melding in ontvangst neemt; en
  - Een korte omschrijving van de klacht of het verbetervoorstel.
- 3.3. Wanneer een klantreactie mondeling wordt ingediend, herhaalt de behandelaar ter controle de klantreactie zoals die omschreven is en geeft aan welke actie hij/zij eerst gaat ondernemen en wanneer er weer contact wordt opgenomen met de Indiener van de klantreactie.
- 3.4. Het contact als bedoeld in artikel 3.3 zal in beginsel binnen een termijn van tien werkdagen plaatsvinden. Tenzij er een reden is dat het langer zal duren, dit zal dan binnen dezelfde termijn schriftelijk worden gecommuniceerd aan de Indiener.
- 3.5. Het soort klantreactie en de persoon die de klantreactie afhandelt, worden door de directie van het CAN bepaald en worden daarna geregistreerd op het formulier klantreactie. Tevens wordt de reactie geregistreerd in het klantreactie register door mevrouw Daniëll van den Broek.
- 3.6. Het CAN heeft de verplichting zich in te spannen klantreacties binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken op te lossen.

### **4. Afhandeling van klantreacties**

- 4.1. Wanneer de oorzaak bekend is en er een oplossing is gevonden, wordt dit opgeschreven op het formulier klantreactie. Dit wordt besproken met kwaliteitsmanager mevrouw Daniëll van den Broek en bij goedkeuring uitgevoerd.
- 4.2. Door de behandelaar van de klantreactie wordt de oplossing schriftelijk gecommuniceerd aan de Indiener van de klantreactie of bij een verbetervoorstel tijdens een werkoverleg.

- 4.3. Wanneer de Indiener tevreden is met de afhandeling wordt het formulier inclusief bijbehorende correspondentie opgeborgen in de map klantreacties & Verbetervoorstellen. Bij archivering van de klantreactie/verbetervoorstel wordt op het formulier een volgnummer geschreven.
- 4.4. Indien de Indiener van de klantreactie niet tevreden is met de aangedragen oplossingen, meldt de Indiener dit tijdig, ditmaal als (formele) schriftelijke klacht bij de directie van het CAN.

## 5. Indienen van een klacht

5.1.1. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- Naam van de Indiener;
- Dagtekening;
- Nauwkeurige omschrijving van de klacht; en
- Periode waarin de klacht is ontstaan.

5.1.2. Klachten kunnen worden verzonden naar:

Culinaire Academie Nederland

T.a.v. de directie

Wijkermeerweg 70

1948 NX Beverwijk

[Info@culi-ac.nl](mailto:info@culi-ac.nl)

En naar onafhankelijke derde: M. de Waal, miekedewaal@outlook.com

## 6. Verplichting tot behandeling

- 6.1. Het CAN neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling.
- 6.2. De directie van het CAN draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de Indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- 6.3. De directie van het CAN zendt de ingediende klacht vervolgens door aan de in artikel 7 genoemde klachtcommissie.
- 6.4. Het CAN is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - o Hierover door de Indiener reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld conform de overige artikelen van deze klantreactie- en klachtregeling CAN; en/of
  - o De klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest.
- 6.5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de Indiener zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht mondeling dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

## 7. Afhandeling van klachten

- 7.1. De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtencommissie. De klachtcommissie bestaat uit ten minste twee leden:
  - o Een voorzitter zijnde een onafhankelijke derde, Mevrouw M. de Waal met doorslaggevende stem; en
  - o Een door de directie van het CAN aangewezen secretaris.
- 7.2. De klachtencommissie beslist binnen vier weken inzake de klacht.
- 7.3. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling dan wel schriftelijk melding aan de Indiener onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

- 7.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor het CAN bindend.
- 7.5. De klachtencommissie stelt de Indiener in de gelegenheid mondeling dan wel schriftelijk te worden gehoord.
- 7.6. De toepassing van artikel 7.5 kan achterwege worden gelaten, indien de Indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 7.7. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 7.8. De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk verzonden aan de Indiener en wordt tegelijkertijd gearchiveerd in de map klantreacties & Verbetervoorstellen. Bij archivering van de uitspraak wordt op het uitspraak een volgnummer geschreven.

## **8. Vertrouwelijkheid**

- 8.1. Elke klantreactie c.q. klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

## **9. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

- 9.1. Deze klantreactie- en klachtregeling CAN is door het CAN vastgesteld op 28 mei 2014.
- 9.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2014.
- 9.3. Geschillen die niet in onderling overleg of middels het – voor het CAN – bindend advies van de klachtcommissie naar tevredenheid van de Indiener kunnen worden opgelost, kunnen door de Indiener worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## **Toelichting**

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om te proberen de klantreactie eerst in goed overleg met de direct betrokkenen te verhelpen. Een goede afhandeling van klantreacties leidt tot een positieve uitstraling op de organisatie en tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar worden gemaakt. Indien de Indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de klachtcommissie, dan kan de Indiener zich wenden tot de bevoegde rechter.